

# COMPONENTES Y ETAPAS DEL CONFLICTO

# A. ETIMOLOGÍA

- Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española[R.A.E] (Del lat. conflictus).
- 1. Combate, lucha, pelea.
- 2. Enfrentamiento armado.
- 3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
- 4. Problema, cuestión, materia de discusión.
- 5. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.
- 6. desus. Momento en que la batalla es más dura y violenta.



# DEFINICIONES

- Es un proceso que se inicia cuando una parte **percibe** que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.
- Todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una **relación de doble sentido**, donde A se comunica con B, y B se comunica con A.
- Toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de **comunicación** (verbal, escrito y sobre todo corporal).

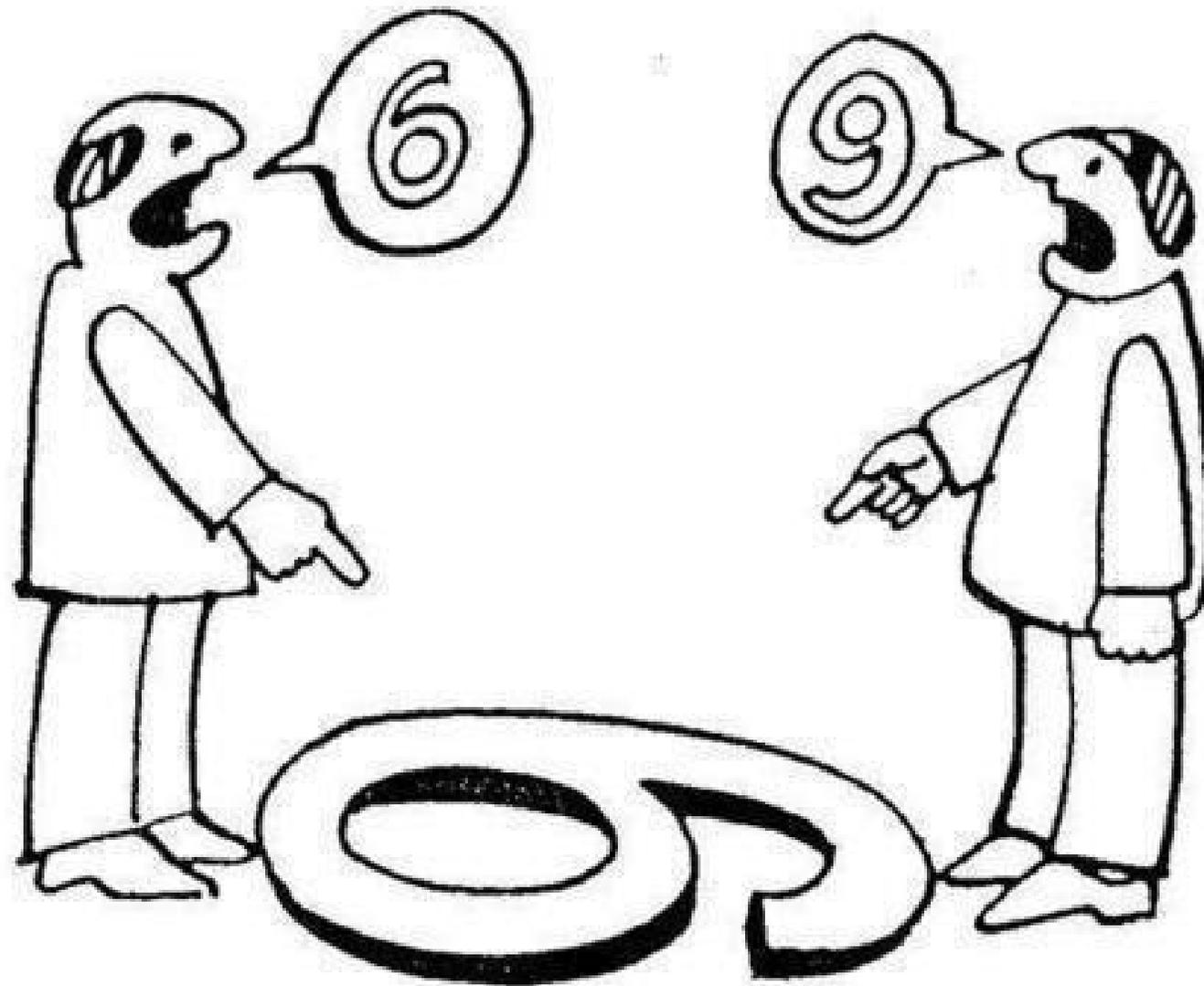
# Conflictos Funcionales

- Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc.

En una empresa se decide otorgar un bono económico a la mejor idea que se presente en la creación de un lema para el "Programa de Calidad" de la Empresa.

# Conflictos Disfuncionales

- Contrario a lo anterior, existen conflictos que tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro.
- Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal.
- Si este tipo de conflictos afecta a un grupo le genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción.



# Principios Clave

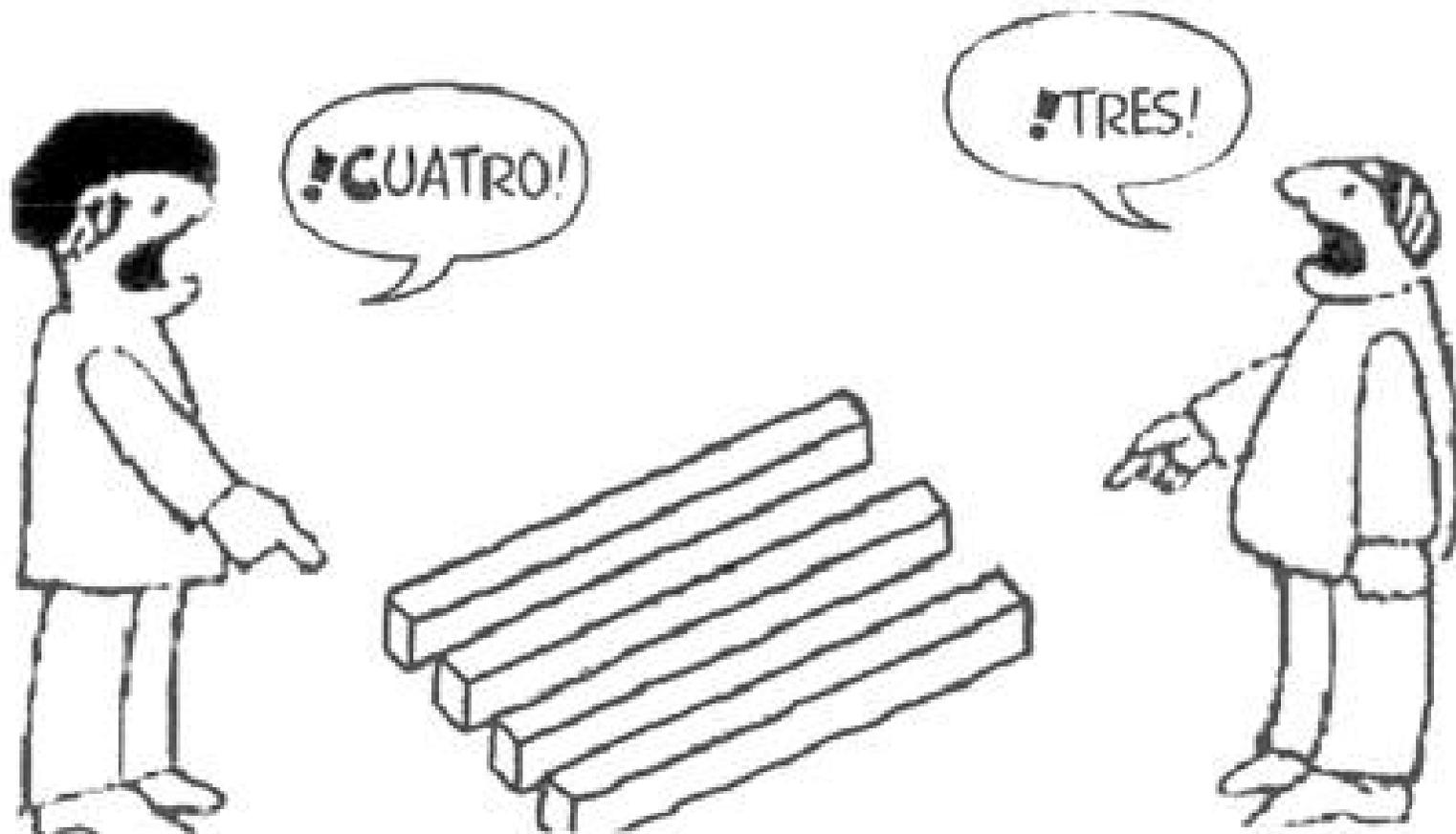
- El conflicto no es positivo ni negativo
  - Es parte natural de la vida
  - Nos afecta a todos
  - Entender y analizarlo ayuda a resolverlo en forma efectiva y productiva

## B. COMPONENTES DE UN CONFLICTO

- a. Más de un participante
- b. Intereses opuestos
- c. Sentir o percibir la oposición
- d. Un objeto materia de la discordia.

# CONFLICTO

DEPENDIENDO DE DÓNDE VEAS LAS COSAS,  
LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD PUEDE SER MUY DISTINTA.



# C. FASES O ETAPAS DEL CONFLICTO

## 1. Los Orígenes o Protagonistas.

Cultura: Es la forma como una persona ve el mundo y está determinada por el conjunto de experiencias y valores que ésta acumula a lo largo de su existencia, lo cual determina su forma de sentir, pensar y actuar.

Niveles:

- 1. Intrapersonal: lo experimenta una persona consigo misma
- 2. Interpersonal: entre dos o más personas
- 3. Intragrupal. al interior de un grupo
- 4. Intergrupal: entre dos o más grupos

## 2. Causas o Fuentes.

Es todo aquello que ha podido originar o motivar el conflicto.

- **Factores culturales.** Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.
- **Factores estructurales.** Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- **Factores de comportamiento.** Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

### **3. Conocimiento y Personalización.**

Cuando se da una causa no se produce necesariamente el conflicto. Para que esto suceda, la causa tiene que ser percibida y sentida como algo que afecta de manera negativa los intereses y necesidades de las partes. Al percibirse un hecho que nos afecta negativamente, entonces, surgen sentimientos y emociones que preceden a una disputa.

### **4. Tipos de Conflicto**

- **Irreales.** En este tipo de conflictos se encuentran las percepciones. Lamentablemente, las cosas y los hechos no siempre son percibidos de igual manera por dos o más personas. La historia de relación que en el pasado han tenido los protagonistas, puede hacer ver y sentir la actuación de una persona o grupo, como negativa y peligrosa para los intereses de la otra parte (Prejuicios).
- **Reales.** Se derivan de causas estructurales o del entorno (económicas, legales, condiciones de trabajo, ruidos molestos, posesión irregular de bienes, etc.)

## **5. Creencias o Formas de Actuar**

Considera al estilo que generalmente tienen las personas de actuar para resolver sus problemas o discrepancias. El conciliador tiene que evaluar la disposición que tienen las partes para prever como se resolverá el conflicto. El estilo o forma de actuar de cada una de las partes determinará la posible solución

## **6. Postura de las Partes**

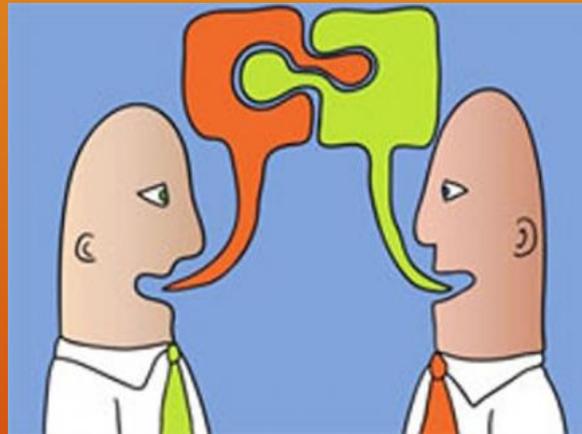
- a. Posiciones. Son las posturas, exigencias y demandas que inicialmente plantean las partes. Es todo aquello que las partes creen que quieren.
  
- B. Intereses y necesidades. Detrás de una posición, casi siempre, existen determinados intereses y necesidades que las partes pretenden satisfacer. Se limitan a metas específicas.

## D. CAUSAS QUE DETERMINAN O PROVOCAN UN CONFLICTO

- **Conflictos de relación y comunicación.** Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- **Conflictos de información.** Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.
- **Conflictos de intereses.** Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- **Conflicto de valores.** Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema .
- **Conflictos de roles.** De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.

# E. ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

Frente a una situación de conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay multitud de posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, dándose las diversas actitudes.



- **1. Asertividad.** La medida en que la persona intenta satisfacer sus propios intereses sin dañar a los otros.
- **2. Cooperativismo.** La medida en que la persona intenta satisfacer a la otra persona.

- **3. Negación**. Se evita reconocer la existencia del conflicto. Posiblemente, este estallará más tarde siguiendo la escalada conflictual.
- **4. Competición** (ganar/perder) Consiste en la actitud de querer conseguir lo que uno quiere; hacer valer sus objetivos y metas es lo más importante sin importar la otra parte. Esta competición puede procurar sacar un provecho individual de la situación, o tomarse desde una conducta agresiva (se combate con una respuesta hostil, violenta y/o militar) o arrogante (no se reconoce a la otra parte como un interlocutor válido).
- **5. Acomodación** (perder/ganar). Consiste en no hacer valer ni plantear los objetivos propios por tal de no confrontar a la otra parte. De esta manera, no se resuelve el conflicto puesto que las necesidades de una de las partes no han quedado satisfechas.

- **6. Evasión** (perder/perder). Se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes. Con esta actitud no se logra ni la consecución de objetivos ni la relación idónea para ninguna de las partes involucradas.
- **7. Cooperación** (ganar/ ganar). Las partes en conflicto entienden que es tan importante los objetivos propios como la relación, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.
- **8. Negociación**. La partes llegan a un acuerdo sin renunciar a aquello que les es fundamental (necesidades), pero ceden en lo que es menos importante.



## F. ESCALADA CONFLICTUAL

- En ella juegan un papel muy importante las frustraciones, las polarizaciones crecientes, las malas percepciones, la incomunicación, etc. En los conflictos "micro" también existen factores de aceleración, como la propaganda desinformadora, los rumores, el temor u hostilidad de las partes, un entorno propenso a usar la fuerza, etc.

*Es posible anticiparse al conflicto si se reconocen los indicios del mismo. Estos siguen una secuencia ascendente respecto al nivel de tensión y de lucha entre las partes enfrentadas.*

**1. Incomodidad.** Hay algún aspecto en el entorno o en la relación que no funciona tal y como lo estaba haciendo hasta el momento. Es la sensación intuitiva de que alguna cosa no va bien aunque no se sepa exactamente de que se trata.

**2. Insatisfacción.** Se trata de una autopercepción en la que una de las partes no se siente a gusto ante una nueva situación o se ha producido un cambio delante del cual se tienen una sensación de incertidumbre. De estas derivan discusiones momentáneas.

**3. Incidentes.** Pequeños problemas que implican discusiones, resentimientos y preocupaciones ya que no se tienen en cuenta o se dejan a un lado.

**4. Malentendidos.** Las partes hacen suposiciones, generalmente a causa de una mala comunicación, poca comprensión o percepciones diferentes de una misma situación, llegando a distorsionar la percepción de la realidad. El contexto juega un papel muy importante ya que habitualmente no ayuda sino que incrementa los rumores.

**5. Tensión.** La situación se rodea de prejuicios y actitudes negativas distorsionando la percepción de la otra parte implicada.

**6. Crisis.** Las partes actúan ante la situación de manera unilateral. Se pierden las buenas formas dando paso a los insultos, la violencia, la lucha abierta, etc.

# FIN

